

广州市人民政府

驳回行政复议请求决定书

穗府行复〔2024〕1667号

申请人：李 XX。

被申请人：广州市邮政管理局。

地址：广州市越秀区净慧街七号。

法定代表人：周建军，职务：局长。

申请人请求确认被申请人未依法履行申诉处理的事项违法，责令被申请人履行法定职责，向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人称：

申请人于2024年3月23日通过邮寄挂号信的方式向被申请人提出投诉举报揽收地点为广州市单号为78778123150972的快件涉嫌违反《快递暂行条例》和《邮件快件实名收寄管理办法》违法行为，要求处理申诉和查处违法行为。使用的为邮政挂号信，挂号信单号为：XA84421902651，

被申请人于3月25日签收，于4月25日作出被复议答复。

一、被申请人具有处理申诉的法定职责

《邮政法》第六十五条：邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。《邮政业用户申诉处理办法》第五条：国家邮政局负责指导、组织全国范围内的用户申诉处理工作。省、自治区、直辖市邮政管理局负责本行政区域内的用户申诉处理工作。《消费者权益保护法》第三十二条：**【法定执法部门的职责】**各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。第三十九条：**【争议解决的途径】**消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；（三）向有关行政部门投诉。《邮政业用户申诉处理办法》第五条：国家邮政局负责指导、组织全国范围内的用户申诉处理工作。省、自治区、直辖市邮政管理局负责本行政区域内的用户申诉处理工作。据此，被申请人具有处理申请人消费投诉与申诉事项的法定职责。

二、本案申请人具有提起复议的资格与被申请人不履行法定职责的作为与不作为行为具有利害关系

参照《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》（〔2013〕行他字第14号），举报人为维护自身合法权益而举报相关违法行为人，要求行政机关查处，对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服申请行政复议的，具有行政复议申请人资格。《最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》的解释》第十二条有下列情形之一的，属于行政诉讼法第二十五条第一款规定的“与行政行为有利害关系”：（三）要求行政机关依法追究加害人法律责任的；（五）为维护自身合法权益向行政机关投诉，具有处理投诉职责的行政机关作出或者未作出处理的。

本案由于申请人在被投诉举报人处进行了相关消费，因为其提供的商品涉嫌违法违规，被投诉举报人也将所在第三方平台店铺关店跑路，申请人无法售后维权导致申请人的财产权益受到损失侵害，被申诉举报人未对快递进行实名收寄使申请人无法找到售假商家，售后得不到保障，针对申诉事项的处理，被申请人通过申诉处理调解双方并督促被投诉举报人进行赔偿退款，申请人的退款求偿权可能会通过被申请人履行此项职责进行实现，被申请人不作为即不履行，申请人的权利必然不能实现，故被申请人的不作为侵害了其申请人的合法权益即法定投诉请求权和救济权。

三、被申请人未依法履行申诉事项处理的法定职责

申请人的申诉，举报信（履职申请书）中明显包含申诉与举报两部分，申诉部分要求组织调解退还货款并进行赔偿，举报部分要求进行查处。针对其中的申诉事项被申请人应当按照邮政业用户申诉处理办法以及消费者权益保护法组织双方进行调解，但被申请人并未针对申诉事项进行任何方式的调解，被申请人具有对快递行业经营者的监管职责，故属于消费者权益保护法中的各自行业中的有关部门的定义，故被申请人应当在本部门监管职权内依法处理申请人的消费申诉事项并进行告知，但被申请人未处理未告知属于行政不作为。综上所述，被申请人未在法定履行法定职责构成行政不作为，导致其申请人的合法权益受到侵害，应当依法予以纠正。请贵府本着复议为民，坚持纠错的原则支持申请人的复议请求。

被申请人答复称：

一、答复人对快递企业负有监督管理职责，具有作出本案《处理意见书》的法定职权

根据《中华人民共和国邮政法》第四条第三款“按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。”和《快递暂行条例》第五条第二款“省、自治区、直辖市邮政管理机构和按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的快递业实施监督管理。县级以上地方人民政府有关部门在各自职责范围内负责相关的快递监督管理工作。”答复人作为本市

邮政管理机构，负有对本市快递业实施监督管理的职责。对申请人李 XX（申诉举报人）提出的申诉举报事项，答复人有调查处理并作出本案《处理意见书》的职权。

二、答复人已履行法定职责，相关案件处理事实清楚

本次行政复议申请涉及的事项为答复人处理申请人李 XX 于 2024 年 3 月 26 日来信反映的信访事项，内容为申请人反映 XX 快递未实名收寄的问题。

经核实，申请人李 XX 通过网上平台购物后，向我局举报 XX 快递未如实提供寄件姓名与寄件电话号码等问题。经查，申请人反映的 XX 快递单号为 78778123150972，2024 年 3 月 14 日从广州寄往成都，3 月 16 日显示签收。

根据《邮政行政处罚程序规定》第二十三条第一款“邮政管理部门应当自发现违法行为线索之日起七日内进行核查并决定是否立案。特殊情况下，经邮政管理部门负责人批准，可以延长十日。”的规定，答复人于 2024 年 4 月 1 日予以立案。经答复人审查，涉案快件寄件人为协议客户，有留存实名信息，但根据申请人提供的材料显示寄件人姓名、电话、地址均未详细在快递面单体现，对于快递面单未查验的行为，答复人对广州市 XX 货运代理有限公司下发责令改正通知书。

关于申请人反映收到的快件内件为假冒伪劣商品的问题。经核实，快件内件为：挎包，申请人确认已收到货物，但反映内件寄件人赠送的眼镜是假冒伪劣三无产品。经约谈

XX 快递，在快件验视过程中，快递员无法通过开箱验视、人工肉眼准确识别属于假冒伪劣商品，内件物品不属于《禁止寄递物品管理规定》的种类。如电商卖家存在权益侵犯行为，答复人已建议申请人可向市场监管部门反映。

三、答复人作出的行政行为程序合法

答复人于 2024 年 3 月 26 日收到申请人提出的诉求，2024 年 4 月 1 日进行立案，4 月 7 日答复人作出《受理告知书》（穗邮管信〔2024〕第 102 号）并通过 EMS（单号：1046129635336）送达申请人。在答复人对涉事企业作出责令改正的处理后，答复人于 2024 年 4 月 24 日就相关案件处理情况出具《处理意见书》（穗邮管信〔2024〕第 129 号）并于 2024 年 4 月 26 日通过 EMS（单号：1046129749536）送达申请人。

答复人对申请人提交事项立案、调查处理并告知处理结果的处理程序，均符合《邮政行政处罚程序规定》第四十九条“邮政管理部门适用普通程序办理行政处罚案件的，应当自立案之日起九十日内作出行政处罚决定；因案情复杂或者其他原因，不能在规定期限内作出行政处罚决定的，经邮政管理部门负责人批准，可以延长三十日。”和第四十六条第三款“对实名举报的，邮政管理部门应当自作出决定后七日内告知举报人。”对于案件处理时限、处理结果告知实名举报人的时间要求。且答复人依法履行职责的情况，也在国家

邮政局执法信息公开整改栏目进行了公示。

综上，对申请人申诉举报事项，答复人已经依法履行工作职责，并书面告知申请人，相关案件处理事实清楚，证据充分，程序合法，请求驳回其复议申请。

本府查明：

2024年3月26日，被申请人收到申请人通过邮寄挂号信方式寄出的《申诉，举报信（履职申请书）》，反映申请人通过网上平台购物，快递为XX快递的单号78778123150972，存在未如实提供寄件姓名与寄件电话号码等问题。

2024年4月1日，被申请人经初步核实后，对案涉快递公司广州市XX货运代理有限公司予以立案调查处理。

2024年4月7日，被申请人作出穗邮管信〔2024〕第102号《受理告知书》，决定受理上述事项，并于2024年4月9日将告知书邮寄送达申请人。

2024年4月22日，被申请人向广州市XX货运代理有限公司发出《责令改正通知书》（穗邮责改〔2024〕04222号），要求其对实名查验不规范的违法行为立即开展整改。

2024年4月24日，被申请人作出穗邮管信〔2024〕第129号《处理意见书》，主要内容为：“经查，XX快递单号为78778123150972的快件，2024年3月14日广州寄成都，3月16日显示签收。接诉后，我局执法人员对广州市XX货运代理有限公司进行询问。经调取XX快递系统信息，显示涉

案快件寄件人为协议客户，有留存实名信息，但根据你提供的材料显示寄件人姓名、电话、地址均未在快递面单体现，对于快递面单未查验的行为我局对广州市 XX 货运代理有限公司下发责令改正通知书。关于你反映收到的快件内件为假冒伪劣商品的问题，由于快递员无法通过开箱验视、人工肉眼准确识别属于假冒伪劣商品，如电商卖家存在权益侵犯行为，建议可向市场监管部门反映。”被申请人通过邮寄方式将上述《处理意见书》2024 年 4 月 26 日送达申请人。

申请人请求确认被申请人未依法履行申诉处理的事项违法，责令被申请人履行法定职责，向本府申请行政复议。

本府认为：

《中华人民共和国邮政法》第四条规定：“国务院邮政管理部门负责对全国的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责对本辖区的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理……。”被申请人作为本市邮政管理部门，具有对管辖区域内邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理的法定职责。

《邮政行政处罚程序规定》第二十三条第一款规定：“邮政管理部门应当自发现违法行为线索之日起七日内进行核查并决定是否立案。特殊情况下，经邮政管理部门负责人批准，

可以延长十日。”第四十六条第三款规定：“对实名举报的，邮政管理部门应当自作出决定后七日内告知举报人。”第四十九条规定：“邮政管理部门适用普通程序办理行政处罚案件的，应当自立案之日起九十日内作出行政处罚决定……”

本案中，被申请人2024年3月26日收到申请人《申诉，举报信（履职申请书）》，于2024年4月1日进行立案，2024年4月7日作出受理告知书。被申请人经调查后认定广州市XX货运代理有限公司存在快递面单未查验的行为，向其发出责令改正通知书，并于2024年4月24日就申请人反映的问题出具《处理意见书》并依法送达申请人。依据上述查明事实，本府认为就申请人的反映事项，被申请人已依法开展调查取证工作，并根据调查的情况，出具案涉处理意见书，告知具体调查和处理情况，并无不当。

关于申请人认为被申请人未履行申诉处理的法定职责的问题。本案中，申请人提交《申诉，举报信（履职申请书）》，反映XX快递单号78778123150972，存在未如实提供寄件姓名与寄件电话号码，快件内件为假冒伪劣商品，要求赔偿、停止违法行为等问题。被申请人依据申请人提供的相关违法行为线索，依法予以立案、作出受理告知书，并通过查询案涉快递单号信息、调取XX快递系统信息、询问广州市XX货运代理有限公司进行调查取证，就快递业务服务质量方面未发现问题，经调查发现存在快递面单未查验的行为，故被申

请人向广州市 XX 货运代理有限公司发出责令改正通知书，就申请人反映的快件内件为假冒伪劣商品问题作出指引，建议申请人向市场监管部门反映。综上，被申请人对申请人的申述举报事项已依法作出处理，不存在未履行法定职责的情形。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议请求决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年七月四日